

DIAGNOSTICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA REGISTRADURIA ESPECIAL DEL ESTADO CIVIL DE
VILLAVICENCIO-META.

LUIS ALBERTO DUEÑAS REYES
MARIA GENITH CIFUENTES FLORIDO
SANDRA MILENA SANTIAGO ARIAS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CICLO PROFESIONAL
ACACIAS – META
2004

DIAGNOSTICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA REGISTRADURIA ESPECIAL DEL ESTADO CIVIL DE
VILLAVICENCIO-META.

LUIS ALBERTO DUEÑAS REYES
MARIA GENITH CIFUENTES FLORIDO
SANDRA MILENA SANTIAGO ARIAS

Proyecto de Investigación para Optar al título de Administrador de Empresas.

Director de Proyecto
ANGEL GUILLERMO FUENTES REYES
Administrador de Empresas.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CICLO PROFESIONAL
ACACIAS – META
2004

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Villavicencio, Agosto de 2004

CONTENIDO.

	Pág.
INTRODUCCIÓN	8
1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1.1 Descripción del Problema	9
1.1.2 Formulación del Problema	9
1.2 FORMULACION DE OBJETIVOS	9
1.2.1 Objetivo General	9
1.2.2 Objetivos Específicos	10
1.3 DELIMITACION DEL TEMA	10
1.4 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	11
2. MARCO DE REFERENCIA Y SISTEMA DE HIPOTESIS	12
2.1 MARCO DE REFERENCIA	12
2.1.1 Marco Teórico	12
2.1.2 Marco Conceptual	13
2.1.3 Marco Legal	14
2.1.4 Marco Histórico	15
2.1.5 Marco Institucional	16
2.2 SISTEMA DE HIPÓTESIS	18
2.2.1 Formulación de Hipótesis	18
2.2.2 Operacionalización de Hipótesis	18
3. DISEÑO METODOLOGICO BASICO	20
3.1 POBLACION Y MUESTRA	20
3.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN	21
3.2.1 Observación	21
3.2.2 Encuesta	21
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	22
3.4 DEFINICION Y JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
4.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES	23
4.2 ASPECTOS FINANCIEROS	23
5. TRABAJO DE CAMPO	24
5.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	24
5.1.1 Ficha técnica	36
6. RESULTADOS	37
7. PLAN DE MEJORAMIENTO Y / O RECOMENDACIONES	39
7.1 OBJETIVOS	39
7.1.1 Objetivo General	39

7.1.2	Objetivos específicos	39
7.2	ORGANIGAMA PROPUESTO	40
7.2.1	Recurso Humano a utilizar	40
8.	CONCLUSIONES	41
	BIBLIOGRAFÍA	42
	ANEXOS	43

LISTA DE CUADROS

Pág

Cuadro 1.	DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	20
Cuadro 2.	DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	25
Cuadro 3.	Comunicación	27
Cuadro 4.	Entrenamiento	28
Cuadro 5.	Motivación	29
Cuadro 6.	Herramientas	30
Cuadro 7.	Organizacional	31
Cuadro 8.	Puntos de control y verificación.	32
Cuadro 9.	Gerencia Visual	33
Cuadro 10.	Objetivos	34
Cuadro 11.	Procedimiento Estándar.	35

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. CUESTIONARIO	43
ANEXO B. CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA REGISTRADURÍA ESPECIAL DE VILLAVICENCIO.	44

INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional del Estado Civil como órgano autónomo e independiente en la organización del Estado, tiene a su cargo además de los procesos electorales, la identificación de todos los ciudadanos del país.

Día a día el número de clientes aumenta, ocasionando que al interior de sus oficinas se viva un ambiente de congestión. Adicionalmente, la estructura organizacional actual no contempla una dependencia u oficina encargada de la atención al cliente que los guíe y oriente en los procedimientos y documentación requerida para cada trámite, lo que ha generado desinformación e inconformidad en los clientes debido a que emplean más tiempo del necesario.

Por lo anterior, el presente trabajo de investigación de tipo descriptivo a través de un método Inductivo propone la creación de una oficina de atención al cliente al interior de la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio, para manejar variables como calidad y servicio medidos a través de indicadores de gestión, que garanticen una mejor atención, incrementando la credibilidad, oportunidad e imagen corporativa.

RESUMEN

La Registraduría Nacional del Estado Civil ocupa un lugar importante en la organización del Estado como entidad con autonomía e independencia y único prestador de los servicios electorales y de identificación de los ciudadanos.

Estando representada por la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio, se realizó un estudio de tipo descriptivo al interior de la misma que arrojó la necesidad de crear y poner en funcionamiento una oficina para la atención del servicio al cliente con el fin de disminuir los problemas de desinformación, congestión e insatisfacción de los clientes que acuden en busca de un servicio que no reciben de manera oportuna.

Para tal fin se utilizaron la observación, la entrevista y la encuesta a un promedio diario de clientes y al 100% de los trabajadores de dicha oficina.

En el desarrollo del trabajo se encontrará tabulada y graficada la información item por item sobre la percepción del cliente sobre el servicio allí prestado, así como una serie de indicadores propuestos para medir y mejorar el mismo.

Al finalizar el trabajo se presenta un plan de mejoramiento donde se relacionan los elementos necesarios para poner en funcionamiento la oficina del servicio al cliente.

ABSTRACT

The National Registraduría of the Civil State occupies an important place in the organization of the State as entity with autonomy and independence and only lender of the electoral services and of the citizens' identification.

Being represented by the Special Registraduría of the Civil State of Villavicencio it was carried out to study of descriptive type to the interior of the same one that threw the necessity to make and to put into operation an office for the attention from the service to the client with the purpose of the problems of disinformation, congestion and the clients' dissatisfaction that they go in search of to service that they don't receive in an opportune way diminishing.

For such an end the observation, the interview and the survey were used to daily average of 100 clients and 100% of the workers of this office.

In the development of the work it will be tabulated and graficated the information item for item about the client's perception about the service borrowed, so like to series of indicators proposed to measure and to improve the same one.

When concluding the task to plan of improvement it is presented where they related the necessary elements to put into operation the office of service to the client.

1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 Descripción del Problema. La Registraduría Especial del Estado Civil en la ciudad de Villavicencio, realiza una serie de actividades consignadas en el código Electoral Colombiano en cumplimiento de las funciones asignadas en las normas legales vigentes

En el desarrollo de estas, existe una serie de trámites (expedición de Cédulas de primera vez, rectificaciones y duplicados de cédulas, expedición de tarjetas de identidad primera vez, rectificaciones y duplicados de tarjetas de identidad, Registro Civil de, Nacimientos, Matrimonios y Defunciones y la expedición de copias de los mismos, también atiende lo referente al proceso electoral). Que pueden facilitar o dificultar el servicio, como única entidad prestadora de este, frente a los usuarios.

En la actualidad se presentan filas y demoras en la atención al cliente debido a la desinformación de los requisitos exigidos para cada uno de los trámites, lo que en algunas oportunidades ocasiona que se devuelva al cliente por no cumplir con lo exigido. Los resultados se traducen en cadenas de insatisfacción.

Esta situación evidencia, que para que haya un mejor servicio se debe buscar un mecanismo que haga más ágil el mismo y evite la congestión y las colas existentes en todas sus dependencias y una mayor rapidez en los trámites, mayor información y precisión, de no ser así se recibe baja calidad de la información dando pie a equivocaciones de los clientes en los requisitos exigidos para cada uno de los trámites y más demora para la atención.

1.1.2 Formulación del Problema. ¿Cómo mejorar la atención al cliente de la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio logrando un mejor nivel de eficacia, eficiencia y mayor credibilidad en la organización?

1.2 FORMULACION DE OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General. Identificar la necesidad de implementar una oficina de atención al cliente en la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio-Meta, con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Implementar el uso de indicadores de gestión de calidad con el fin de aumentar la eficiencia y optimizar el servicio.
- Evaluar los resultados de las gestiones anteriores por la Registraduría Especial del Estado Civil frente a la atención al cliente.
- Garantizar condiciones mínimas para la prestación del servicio siendo punto de partida para el mejoramiento continuo de la calidad en su prestación.
- Identificar las expectativas de quienes acuden a la Registraduría con el fin de obtener información relacionada con los diferentes trámites.

1.3 DELIMITACION DEL TEMA

La Registraduría Especial del Estado Civil del Municipio de Villavicencio-Meta, hace parte de la estructura orgánica de la Delegación Departamental del Estado Civil y esta a su vez forma parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil, ente al que le corresponde el diseño de todo el servicio en la entidad regulado por normas que indican las funciones específicas a realizarse a diario. Registro Civil en sus tres modalidades, Cedulación, Tarjeta de identidad y procesos electorales con calidad.

En la actualidad son abundantes las solicitudes diarias para realizar estos trámites lo que ocasiona dificultades en la oportunidad del servicio, adicionalmente el usuario no cuenta con la información suficiente acerca del procedimiento a seguir y los requisitos necesarios para solicitar cualquiera de estos servicios.

Mediante un estudio de tipo descriptivo se pretende dejar en manifiesto la necesidad que tiene la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio de implementar una oficina de atención al cliente para brindar orientación especializada al cliente y así garantizar un servicio eficaz y eficiente.

No obstante, para la realización de la investigación existen limitantes de tipo informativo ya que no existen archivos históricos sobre estudios de atención al cliente o estadísticas sobre estos.

1.4 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

La estructura organizacional de una empresa debe ser ágil, flexible, operativa, dinámica y sobre todo competitiva para lograr una cultura de excelencia y compromiso. En toda organización debe predominar un ambiente de autocontrol, competencia, buena información y servicio al cliente.

No obstante, uno de los tropiezos para lograr la calidad es la desinformación, que en cualquier tipo de organización es generadora de múltiples problemas, para el caso objeto del presente estudio, la carencia de información oportuna por parte de los clientes de la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio genera congestión, insatisfacción, incredulidad y cadenas de insatisfacción de los ciudadanos al sentirse manipulados de oficina en oficina sin solución a sus necesidades.

Por tal motivo, esta investigación propone la creación de la oficina de atención al cliente como uno de los componentes del sistema que cumpla unas funciones específicas; asesorar e informar al ciudadano brindando a la entidad agilidad en el servicio. Esto con el fin de lograr la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos.

Una vez la investigación arroje como resultado la necesidad de crear la oficina de Atención al Cliente es importante realizar un seguimiento a dicha dependencia por un periodo de un semestre para garantizar la calidad del servicio.

La importancia de este trabajo radica en los aportes que brindaría la creación de dicha oficina a la entidad y su organización: eficiencia en la prestación del servicio, eficacia y rapidez en los trámites con calidad, sirviendo de ejemplo para las demás Registradurías Especiales del País que como la de Villavicencio carecen de este complemento tan importante para la imagen corporativa.

2. MARCO DE REFERENCIA Y SISTEMA DE HIPOTESIS

2.1 MARCO DE REFERENCIA

2.1.1 Marco teórico. La presente investigación está soportada en teorías vigentes de administración enmarcadas dentro de preceptos como el servicio al cliente, Gerencia del servicio, Administración total del mejoramiento continuo, Administración de personal y gerencia pública.

Dentro de las herramientas previstas por la ley 489 de 1998 se encuentra el sistema de Desarrollo administrativo, el cual se define como << Un conjunto de elementos dinámicos que constituyen una trama de interrelaciones conducentes a generar un orden en la organización. Este sistema busca mantener el equilibrio en la Gestión incorporando políticas, planes, programas y estrategias cuya finalidad es el mejoramiento sostenible de la gerencia pública para facilitarle al Estado el cumplimiento de su Misión y su desempeño productivo.>>

La principal herramienta de este sistema es la planeación Administrativa y debe orientarse a optimizar el uso de los recursos tecnológicos, físicos y financieros, y a desarrollar el conocimiento y la inteligencia del servidor público, talento humano como única condición para producir calidad y honestidad en el trabajo. El sistema de igual forma comprende, entre otros, los diagnósticos institucionales, la racionalización de tramites, métodos y procedimientos, los ajustes a la organización interna, los programas de mejoramiento continuo en todas las áreas de gestión, el afianzamiento de la descentralización, el fortalecimiento de los sistemas de información, y la evaluación del clima organizacional.

Mejorar su relación con el público y clientes de la entidad, actuando de una manera rápida y oportuna frente a sus requerimientos para brindar una atención de calidad, incorporando los elementos de servicio dentro de su repertorio conductual. Determinar la incidencia de la motivación en el comportamiento y la importancia de la imagen corporativa. Destacar los procesos de relación interpersonal y de comunicación como elementos fundamentales en la atención de público. El servicio de atención al cliente debe ser fácil y ágil en las respuestas y ayudas, ya que es el conjunto de recursos humanos, tecnológicos, llegando a la consolidación de una cultura de servicio orientada a generar resultados mediante la formación ética y humanística.

Resulta necesario adelantar un proceso de planeación estratégica en el cual se establezca una visión compartida por todos y cada uno de los funcionarios,

rediseñando la misión, estableciendo unas políticas y fijando unas estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos y prever las debilidades y amenazas de la entidad con el propósito de conjurarlas de manera oportuna.

En la Gerencia del Servicio, las empresas necesitan diseñar una declaración clara de sus propósitos o “misión” que asegure que dirige la atención apropiada a los elementos clave de su estrategia.

Toda organización propende por la satisfacción de sus clientes y esto se logra con calidad del servicio. El autor Parasuraman y sus colaboradores diseñaron un modelo que facilita la identificación de las brechas entre la calidad del servicio percibida que los clientes reciben y lo que esperan.

Entendida esta calidad como un enfoque de la Administración total del Mejoramiento Continuo que garantice la capacitación del personal para la orientación al cliente y la satisfacción de sus necesidades por medio de un adecuado servicio brindado por todo el personal de la organización recordando que el talento humano es el activo más importante de cualquier organización y que los clientes merecen un trato amable ya que son el fluido vital para el negocio.

2.1.2 Marco Conceptual

ATENCIÓN AL CLIENTE: Es el contacto directo entre la organización y el cliente, en donde se determinan las necesidades del cliente para poder así ofrecer los diferentes servicios que se prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación.

CALIDAD. Aquellas características del producto que responde a las necesidades del cliente.

CLIENTE: Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que esta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

CULTURA ORGANIZACIONAL. Conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización.

DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS. Esfuerzo continuo, planificado para mejorar los niveles de competencia del personal y el desempeño organizacional mediante capacitación y programas de desarrollo.

EFICACIA: lograr un objetivo, cumplir con los resultados.

EFICIENCIA: lograr los objetivos dando el mejor uso a los recursos disponibles.

MEJORAMIENTO CONTINUO: Gemba Kaizen. Implica mejoramiento que involucra a todas las personas, tanto gerentes como trabajadores.

MENSAJE EXPLÍCITO. Son los que aclaran dudas sobre una información específica.

MENSAJE IMPLÍCITO. Son modelos de preguntas o hábitos que implican una deficiencia o dificultad para encontrar algún tipo de contenido.

SATISFACCIÓN: Acción y efecto de satisfacer. Responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Cumplimiento del deseo o del gusto.

SERVICIO. Es el conjunto de recursos humanos, tecnológicos, llegando a la consolidación de una cultura de servicio orientada a generar resultados, mediante la formación ética y humanística.

2.1.3 Marco Legal

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL. La organización electoral esta conformada por el Consejo Nacional Electoral, por la Registraduría Nacional del Estado Civil y por los demás organismos que establezca la ley. Tiene a su cargo la organización de las elecciones, su dirección y vigilancia, así como lo relativo a la identidad de las personas. Constitución Nacional artículo 120.

Ley 89 de 1948. Mediante la cual se creó la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Decreto Ley 1260 de 1970. Por medio del cual rige el estatuto orgánico del Registro Civil de las Personas en Colombia.

Decreto 2158 de 1970. Por medio del cual encarga a los Registradores Municipales a Llevar el Registro Civil.

Decreto 2241 de 1986, Código Electoral Colombiano.

Ley 573 de 2000, por medio del cual faculta al presidente de la República para la reestructuración de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Resolución Número 0238 de Enero 02 de 1.955. por medio de la cual se abre la oficina de la Registraduría Especial del Estado Civil en la ciudad de Villavicencio.

2.1.4 Marco Histórico. La constitución política al abordar el tema de la Organización estatal, en el artículo 120 establece que la Organización Electoral-Registraduría Nacional del Estado Civil está conformada por el Consejo Nacional Electoral, Registraduría Nacional del Estado Civil y los demás organismos que establezca la ley.

Evolución Histórica de los Organismos Electorales – En cuanto al Origen institucional y su posterior desarrollo, podemos establecer tres periodos así:

- a) Un primer periodo comprendido desde 1810 a 1887.
- b) Un segundo comprendido desde 1888 a 1947.
- c) Un tercero que va desde el año 1948, hasta la promulgación de la ley Decreto 2241 de 1986. Llamado Código Electoral hasta nuestros días.

Como efectivamente se plasmó al hacer referencia a la evolución histórica de la Organización Electoral, fue la ley 89 del 16 de Diciembre de 1948, expedida por el Congreso de Colombia, la que creo la institución de la Registraduría Nacional del Estado Civil. En efecto, el artículo primero señaló como su objeto el de crear una organización sin la influencia de los partidos políticos y dentro de las funciones encontramos las siguientes: Adoptar las políticas del Registro Civil en Colombia, ejecución y control de los planes y programas propios del registro civil con miras de garantizar su óptimo funcionamiento. Adelantar inspección y vigilancia de los servicios de registro del estado civil de las Personas. Dirigir y organizar el proceso electoral y demás mecanismos de participación ciudadana. Expedir y elaborar las cédulas de ciudadanía de los colombianos, en óptimas condiciones de seguridad, presentación y calidad y adoptar un sistema único de identificación personal.

La Registraduría Nacional del Estado Civil presentó un plan sectorial de Desarrollo Administrativo al Departamento de la Función Pública, el cual involucra una serie de actividades enmarcadas dentro de las líneas generales de la política tanto en el nivel central como en las demás dependencias.

La creación de la Oficina de la Registraduría Especial del Estado Civil en Villavicencio, se remonta desde el año de 1.955, fundada para la atención de Cédulas de Ciudadanía y llevar a cabo los procesos electorales. Antes de esta fecha se contaba con unos Registradores Ambulantes que dependían exclusivamente de la capital de la República “Ciudad de Bogotá” y que en jornadas planeadas llevaban a cabo dicha labor de identificación, no se manejaba el Registro Civil de las Personas, pues era exclusivo de los Notarios. La oficina no

contaba con sede propia, viéndose obligada a pagar arriendo en casas ubicadas en el Centro de la ciudad, es por eso que era trasladada en varias ocasiones a diferentes puntos de la ciudad, luego en el año de 1992, adquiere una sede propia con recursos de la entidad y queda ubicada definitivamente sobre la avenida 40 del barrio siete de agosto, sede que se adaptó a las exigencias de los usuarios y del personal que labora en ella, siempre cuenta con dos Registradores Especiales de libre nombramiento y remoción y de distinta filiación política esto debido a que siempre haya imparcialidad política por las elecciones que se manejan, los problemas que se reflejan ahora es las interminables colas de los usuarios que a diario van en busca del servicio. Desde el año de 1987 inicia a llevar el Registro Civil de las personas, creando de esta forma mas congestión en cuanto a la información que se pretende dar.

La sede nueva de la entidad esta apta para el funcionamiento de la oficina solo que se ve congestionada con clientes que no saben dónde realizar su reclamo o simplemente el trámite de su documento.

2.1.5 Marco Institucional.

MISIÓN

Registrar el estado civil de las personas e identificar a los colombianos y organizar los procesos Electorales y los mecanismos de participación ciudadana. Garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante la neutralidad y objetividad y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas que se registren tales eventos, se garantice su confiabilidad y seguridad plenas.

VISION

Lograr niveles de calidad, eficiencia y tecnología que le permitan a la organización electoral – Registraduría Nacional del Estado Civil ser reconocida como una oficina líder en el país.

POLITICAS

La modernización, tecnificación, eficacia y eficiencia de los órganos objeto de las presentes facultades.

La Utilización Eficiente del Recurso Humano.

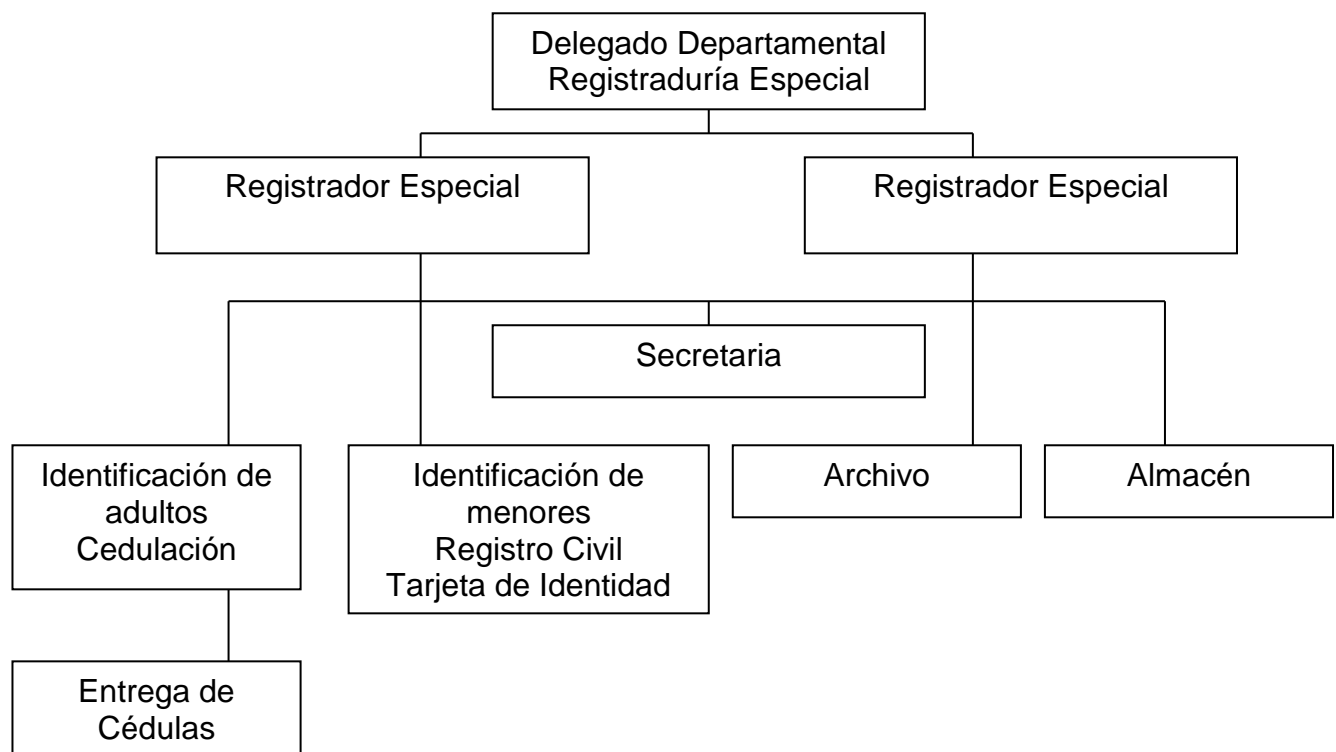
La competitividad, entendida como la capacidad de ajustarse a las condiciones predominantes en las actividades laborales.

La obligación del estado en propiciar una capacidad continua del personal a su servicio.

La sujeción al marco general de la política microeconómica y fiscal; y,

La racionalización de los recursos públicos y su disponibilidad esto es, las limitaciones presupuétales para cada organismo o entidad.

ORGANIGRAMA ACTUAL



2.2 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.2.1 Formulación de Hipótesis. La creación de una oficina de atención al cliente en la Registraduría Especial del Estado Civil en Villavicencio disminuirá los problemas de congestión mediante la adecuada orientación a los ciudadanos logrando mejorar el servicio, la eficiencia, la eficacia y la imagen corporativa.

2.2.2 Operacionalización de Hipótesis. Las variables que nos permitirán obtener resultados eficientes en el manejo de los recursos existentes en el servicio de atención al cliente una vez se implemente la oficina serán:

- Indicador de Imagen de la Oficina: (cobertura)

Numero de clientes en el mes que son atendidos _____. 100
Numero total de Clientes en el mes que solicitan el servicio

- Indicador de Calidad en el Servicio:

Numero de clientes satisfechos con la información en el mes ____ 100
Numero total de clientes atendidos en el mes

- Indicador de Eficacia:

Numero de Documentos entregados en el mes. ____ 100
Numero de Documentos tramitados en el mes.

- Indicador de Eficiencia:

Numero de reclamaciones solucionadas en el mes. ____ 100
Numero de reclamaciones solicitadas en el mes.

- Indicador de Efectividad:

Numero de Clientes con lleno de requisitos en el mes. ____ 100
Numero total de Clientes en el mes.

- Indicador de capacitación a funcionarios:

Numero de funcionarios capacitados en el mes. ____ 100
Numero total de funcionarios

- Indicador de satisfacción al 100% de la información obtenida.

Numero de usuarios satisfechos frente a la información obtenida en el mes. 100
Numero de usuarios atendidos en el mes.

3. DISEÑO METODOLOGICO BASICO

3.1 POBLACION Y MUESTRA

La población objeto de la presente investigación son los 7 Empleados de la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio y un promedio diario de 100 clientes de la misma.

Para calcular la muestra de la presente investigación se utilizó la fórmula para poblaciones finitas aplicada al promedio diario de clientes de la Registraduría Especial del Estado Civil debido a que los empleados forman parte de la muestra con probabilidad de 1.

Cuadro No. 1

Distribución de la población.

FUNCION.	NUMERO DE SUJETOS.
Personal de la Oficina	7
Clientes	100
Total Población.	107

$$n: \frac{9 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1)e^2 + 9 \cdot p \cdot q}$$

donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Población

e²: 0.1 error máximo admisible

p: 0.50 probabilidad a favor

q: 0.50 probabilidad en contra

A este resultado se le suman los siete (7) elementos correspondientes a los empleados para obtener una muestra global de setenta y siete elementos (77).

3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

3.2.1 Observación. Para recolectar la información necesaria para la estructuración del presente trabajo de investigación se utilizó la observación directa, como herramienta para verificar los aspectos relativos a los parámetros del Gemba-kaizen comparándolos con la realidad de la prestación del servicio en la oficina de la Registraduría Especial de Villavicencio.

3.2.2. Encuesta. Fue aplicada a todo el personal que labora en la oficina de la Registraduría Especial, consistente en nueve preguntas de tipo cerrado de manera que sirva para asentar las inquietudes de cada uno de las personas que están vinculadas directamente con la realidad del servicio a través de preguntas previamente estipuladas.

Por ultimo se aplicó a los clientes una escala de estimación, con el fin de valorar la percepción del cliente sobre la calidad de atención que presta la Oficina de la Registraduría Especial.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

La técnica para el análisis de la información de las encuestas realizadas a los 07 empleados de la Registraduría Especial del Estado Civil y a los habitantes de Villavicencio que requieren del servicio de la Registraduría del Estado Civil será de tipo manual. Lo que dará como resultado la agrupación de datos en unidades coherentes.

La observación directa será representada a través de matrices de análisis, la cual se hará a toda la oficina de la Registraduría Especial con un análisis a la escala de estimación aplicada a los clientes.

La encuesta y la escala de estimación será representado a través de cuadros estadísticos de frecuencia absoluta y frecuencia porcentual, gráficos de barras y una breve interpretación de los resultados, el cual será aplicado al personal que labora en la Oficina de la Registraduría Especial, y a los clientes de la misma.

En la presente Investigación los datos obtenidos se representarán mediante matrices de análisis, cuadros estadísticos y gráficos de barras.

3.4 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de tipo DESCRIPTIVO, ya que permite analizar e interpretar como es y como se manifiesta un fenómeno y sus componentes. El método específico es INDUCTIVO que es una forma de razonar de lo específico a lo general permitiendo generalizaciones científicas basadas en observaciones.

Igualmente se aplicaron hipótesis de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que sus suposiciones que se reducen a un aspecto descriptivo estudiado sin entrar a mayores explicaciones.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES

Los servicios que presta la Registraduría Especial del Estado Civil en Villavicencio son los mismos que presta cualquier oficina de la Registraduría Nacional en cualquier parte del país, contemplados en nuestro Código Electoral y por mandato constitucional, por lo tanto se verían beneficiadas con este proyecto todas las oficinas que quieran optimizar dicho servicio. Procurando una buena calidad en el servicio prestado. Lo mismo que la Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD.

4.2 ASPECTOS FINANCIEROS

Costos directos e indirectos demandados para la ejecución de la presente investigación:

TRANSPORTES	\$160.000.00
PAPELERIA.	\$100.000.00
TRABAJO DE CAMPO	\$400.000.00
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	\$ 50.000.00
TOTAL COSTOS.	\$710.000.00

5. TRABAJO DE CAMPO

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para llevar a cabo la recolección de los datos planteados en la encuesta se entregó a cada uno de los funcionarios que laboran en la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio un cuestionario diseñado de manera que permita lograr el objetivo general del servicio al cliente.

Estudiando los resultados obtenidos a través de la observación directa, la encuesta y la escala de estimación aplicada a los empleados y los clientes podemos llegar a los siguientes análisis e interpretación de datos. De igual manera permite identificar las expectativas de los clientes frente al servicio prestado. Para alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

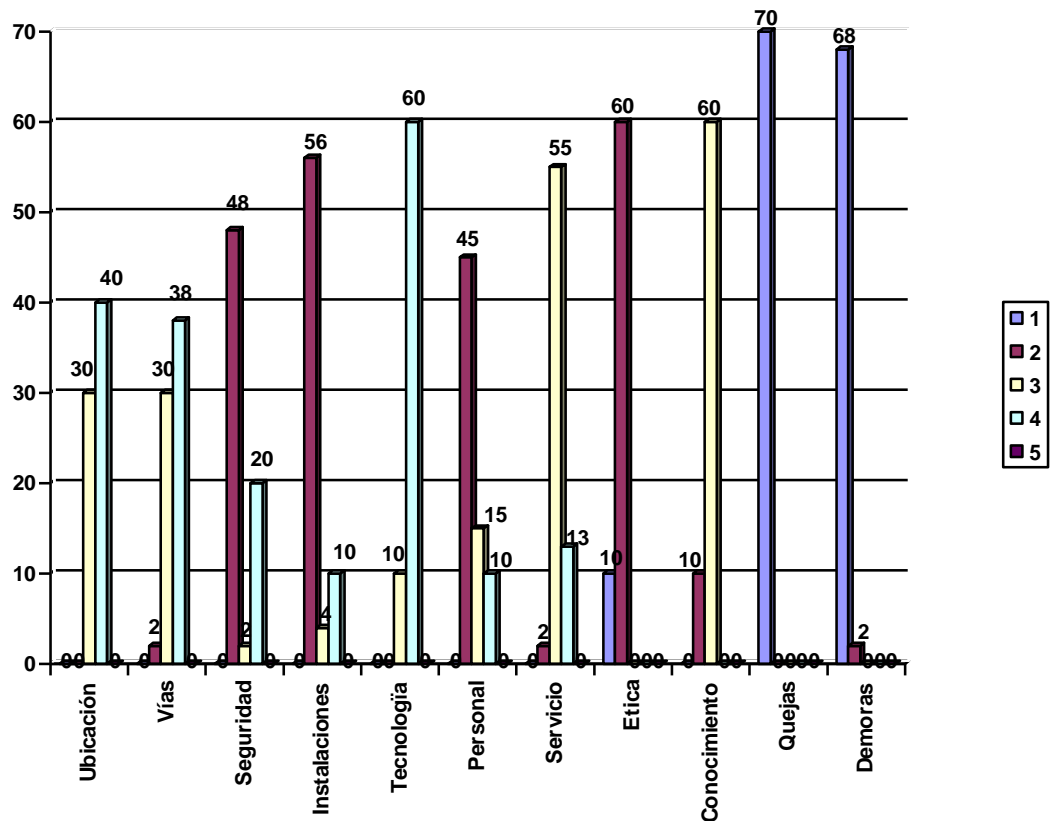
CUADRO No. 2

DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

VALORES		1 MM	2 M	3 R	4 B	5 E	ANÁLISIS.
A	Ubicación de la Oficina.	0	0	30	40	0	Según los resultados la oficina se encuentra bien ubicada.
B	Vías de acceso.	0	2	30	38	0	La mayoría de usuarios manifestaron tener buenas vías.
C	Seguridad.	0	48	2	20	0	Aquí se evidencia la falta de vigilancia en la sede.
D	Comodidad de las Instalaciones.	0	56	4	10	0	Se debe procurar ofrecer mayor comodidad a los clientes, por ejemplo, se puede brindar una sala de espera.
E	Tecnología aplicada	0	0	10	60	0	Los usuarios manifestaron que esta bien de equipos de computo.
F	Disponibilidad del Personal para el servicio.	0	45	15	10	0	Falta disponibilidad de empleados para cubrir todas las áreas de servicio.
G	Agilidad en el Servicio.	0	2	55	13	0	No es el mejor, falta rapidez.
H	Ética de los Empleados.	10	60	0	0	0	Los clientes opinaron que les falta profesionalismo.
I	Conocimiento de las labores por parte de los Empleados.	0	10	60	0	0	Los usuarios manifestaron estar satisfechos.
J	Manejo de Quejas y reclamos.	70	0	0	0	0	Falta atención a las quejas y reclamos.
K	Demora en los Documentos tramitados.	68	2	0	0	0	Total insatisfacción en la demora de los documentos.

DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

GRAFICO.



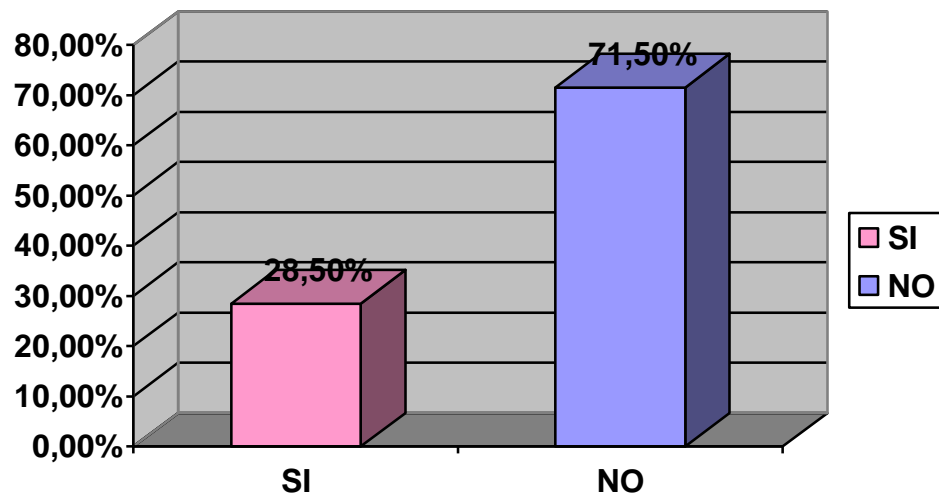
Los clientes de la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio perciben que esta tiene una buena ubicación con buenas vías de acceso, pero con carencias en cuanto a la seguridad y la comodidad para la realización de los diferentes trámites, califican regular el servicio y en definitiva lo que menor puntaje obtuvo fue la falta de servicio al cliente y la demora en cada trámite.

Cuestionario Estructurado Aplicado a los Empleados de la Registraduría Especial.
 Ítem No. 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en su aspecto laboral?.

Cuadro No. 3
 Comunicación.

Categoría	Fa	Fp
SI	2	28.5%
NO	5	71.5%
TOTAL	07	100%

Grafico
 Comunicación.



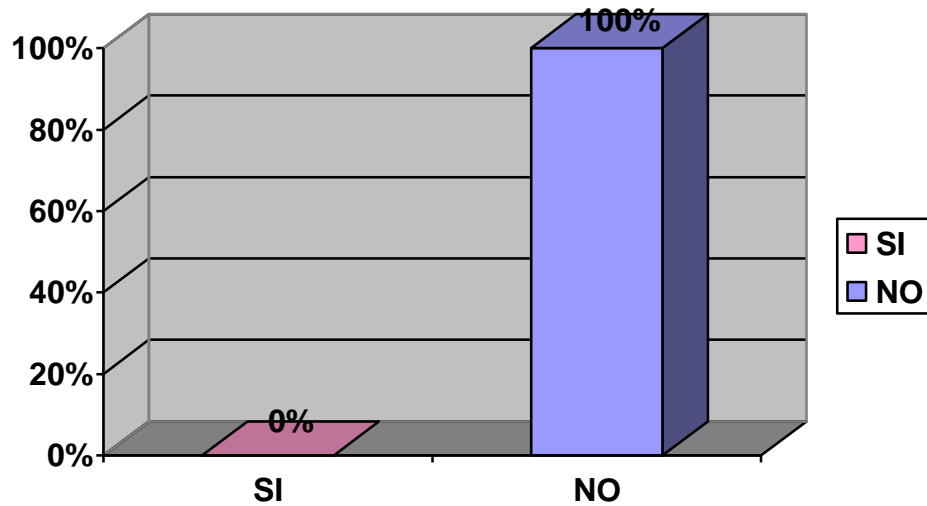
El 71.5% de los encuestados respondieron que no existe comunicación efectiva en el aspecto laboral con su jefe inmediato, el 28.5 % que contestaron afirmativamente piensan que comunicarse es informar a diario de sus actividades.

Ítem No. 2: ¿Recibe capacitación y entrenamiento que le permita ofrecer al cliente una atención optima?.

Cuadro No. 4
Entrenamiento.

Categoría	Fa	Fp
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	07	100%

Grafico
Entrenamiento.



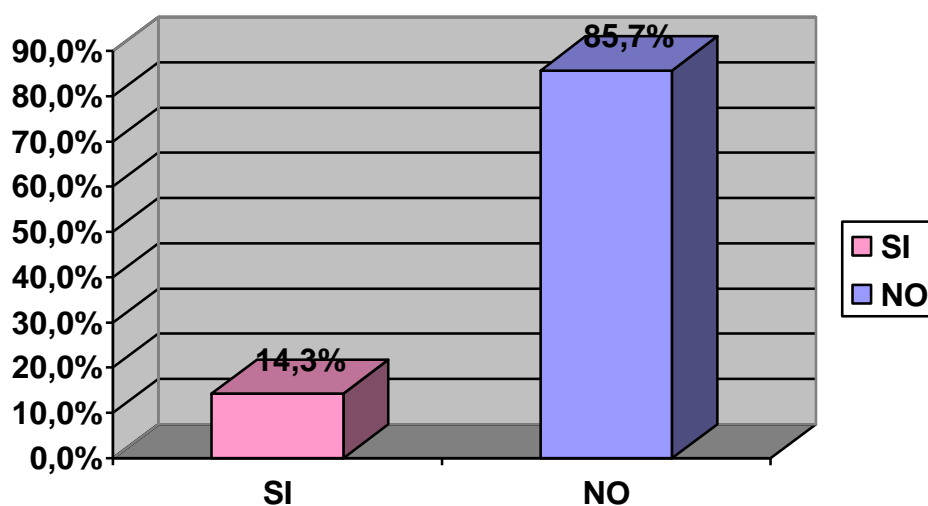
El 100% manifestó que no han recibido buena capacitación y adiestramiento en lo que tiene que ver con la atención al cliente lo cual se demuestra con el servicio prestado.

Ítem No.3: ¿Se siente motivado a través de incentivos como cursos, promociones y ascensos que ofrece la entidad?.

Cuadro No. 5
Motivación.

Categoría	Fa	Fp
SI	1	14.3%
NO	6	85.7%
TOTAL	07	100%

Grafico
Motivación.



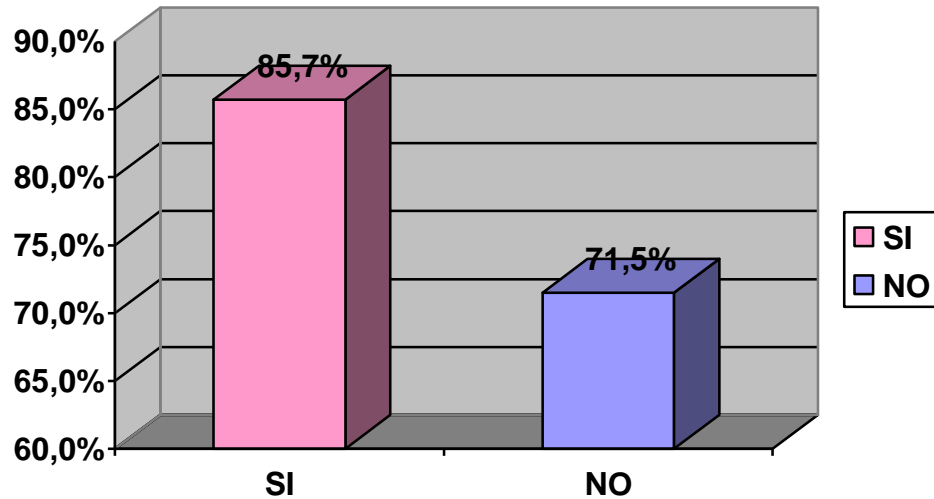
El 14.3% dijo no sentirse motivado por la entidad y el 85.7% si esta motivado por los cursos que ofrece la entidad.

Ítem No. 4: ¿Tiene las herramientas necesarias para brindar buena atención a los clientes?.

Cuadro No. 6
Herramientas.

Categoría	Fa	Fp
SI	6	85.7%
NO	1	14.3%
TOTAL	07	100%

Grafico
Herramientas.



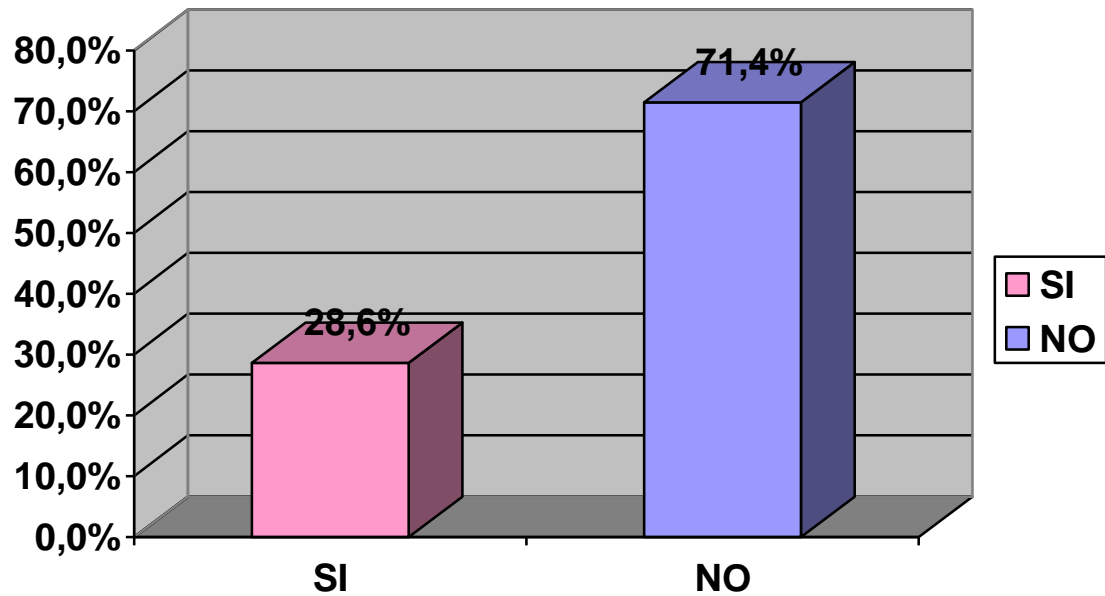
El 85.7% de la población opinó que a pesar de contar con buenas herramientas para el buen servicio al cliente falta mas asesorias sobre el tema. Y él 14.3% opino estar satisfecho con lo que tienen.

Ítem No. 5: ¿su sitio de trabajo ofrece un buen ambiente laboral?

Cuadro No. 7
Organizacional.

Categoría	Fa	Fp
SI	2	28.6%
NO	5	71.4%
TOTAL	07	100%

Grafico
Organizacional



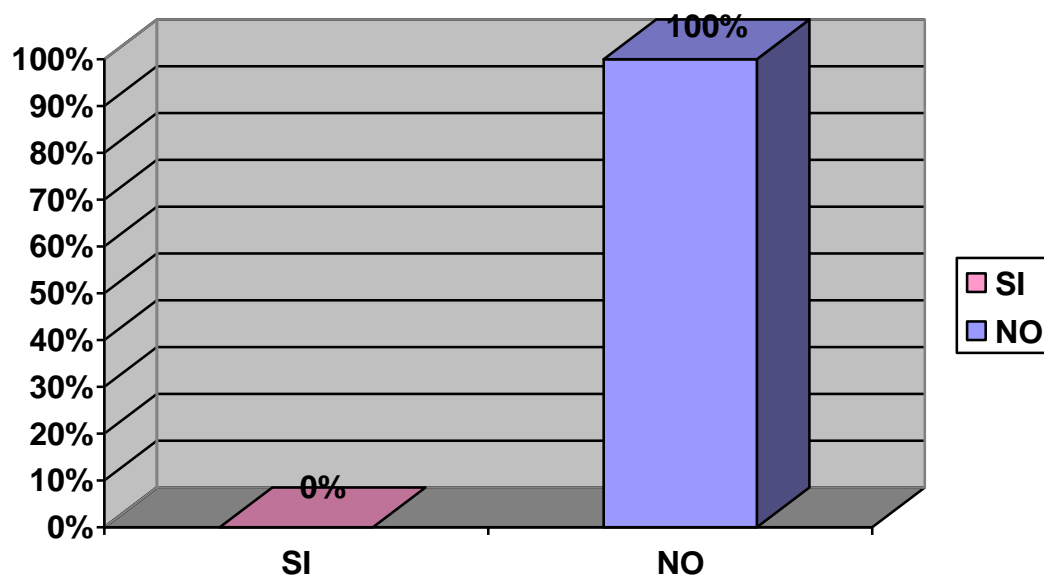
El 71.4% opinó que no tienen un buen ambiente laboral lo cual es reflejado en la atención al cliente, y el 28.6% manifestó si tener buen ambiente laboral.

Ítem No. 6: ¿Cuenta la oficina con un departamento de control y verificación tanto de los materiales, como del proceso de atención al cliente?.

Cuadro No. 8
Puntos de Control y verificación.

Categoría	Fa	Fp
SI	0	0%
NO	7	100%
TOTAL	07	100%

Grafico
Puntos de Control y verificación.



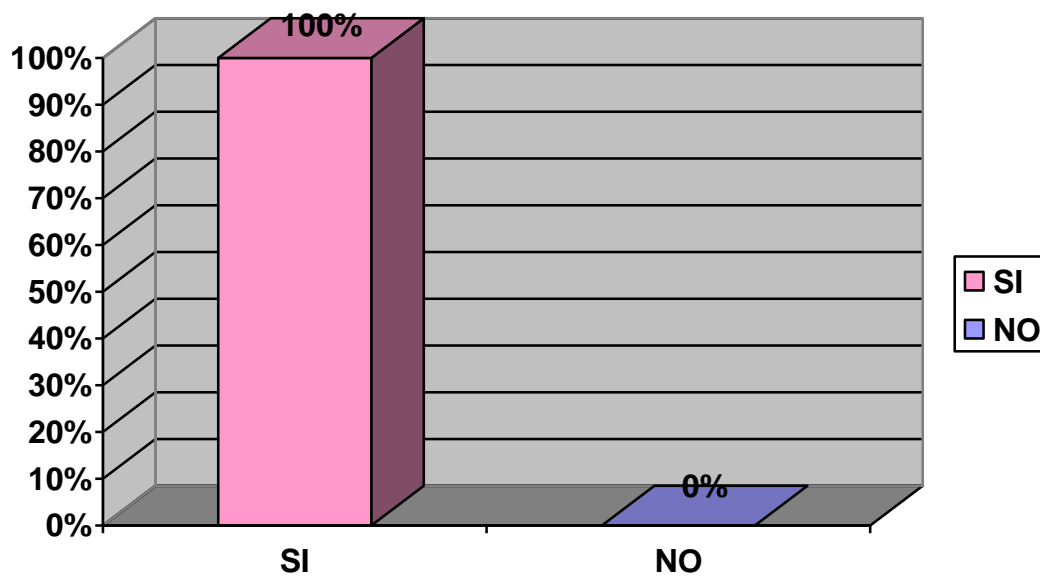
El 100% de los encuestados opinó que la oficina no cuenta con departamento de verificación de atención al cliente. Para la prestación del servicio.

Ítem No. 7: ¿Posee un jefe inmediato el cual supervisa constantemente su trabajo?.

Cuadro No. 9.
Gerencia Visual.

Categoría	Fa	Fp
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	07	100%

Grafico.
Gerencia Visual.



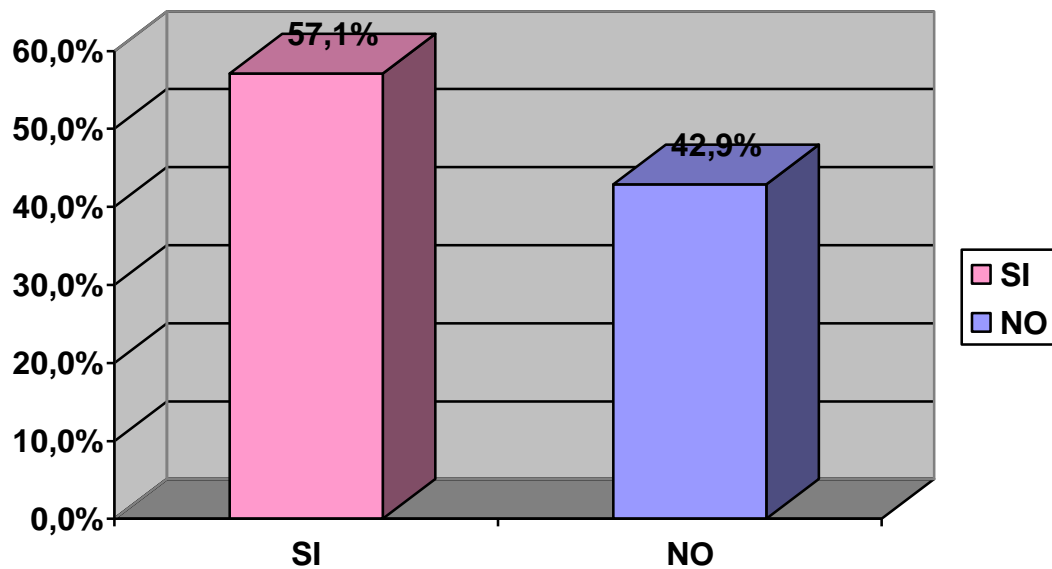
El 100% de los encuestados opinó que si existe un jefe inmediato pero que no supervisa constantemente las labores diarias, de atención al cliente.

Ítem No. 8: ¿Considera necesario la implementación y diseño de una oficina que se encargue de la atención al cliente que conlleve al cumplimiento de los objetivos?.

Cuadro No. 10.
Objetivos.

Categoría	Fa	Fp
SI	4	57.1%
NO	3	42.9%
TOTAL	07	100%

Grafico.
Objetivos.



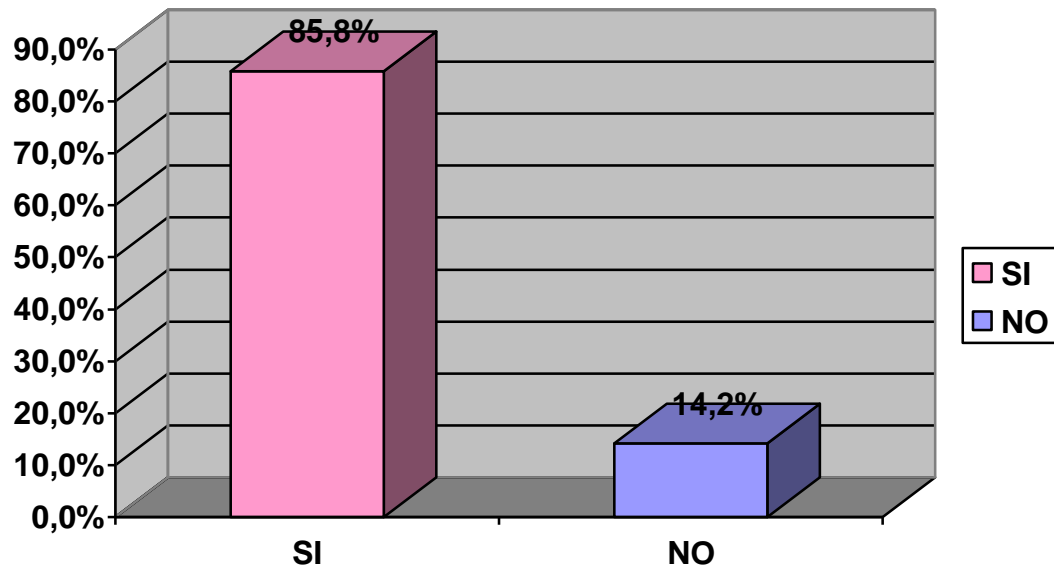
El 57.1% de la población opino que si, seria necesaria la creación de la oficina de atención al cliente y el 42.9% opino que no tan solo con mejorar el servicio basta.

Ítem No. 9: ¿existe un procedimiento estandarizado dentro de la entidad?

Cuadro No. 11.
Procedimiento Estándar.

Categoría	Fa	Fp
SI	6	85.8%
NO	1	14.2%
TOTAL	07	100%

Grafico.
Procedimiento Estándar.



El 85.8% opino que si existe un procedimiento estándar y que este le permite un buen manejo del sistema para efectuar las operaciones requeridas para la prestación del servicio. Mientras que el 14.2% opino que no es el mas indicado en las diferentes operaciones.

5.1.1. Ficha Técnica. La ficha técnica para la realización de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Registraduría Especial de Villavicencio es la siguiente:

Persona Natural o Jurídica que la realizó: Luis Alberto Dueñas Reyes, Maria Genith Cifuentes Florido, Sandra Milena Santiago arias.

Persona Natural o Jurídica que la encomendó: Luis Alberto Dueñas Reyes, Maria Genith Cifuentes Florido, Sandra Milena Santiago arias.

Fuente de Financiación: Luis Alberto Dueñas Reyes, Maria Genith Cifuentes Florido, Sandra Milena Santiago Arias.

Tipo de la Muestra: Muestreo Representativo cara a cara en la oficina de la Registraduría Especial de Villavicencio.

Grupo Objetivo: total hombres y mujeres empleados de la Registraduría Especial de Villavicencio, y Clientes.

Margen de Error Observado: 0% con 100% de confiabilidad.

Tamaño de la Muestra: 77 encuestas.

Objetivo de la encuesta: Consultar a los empleados y usuarios sobre el servicio al cliente en la Registraduría Especial de Villavicencio.

Técnica de Recolección de datos: Observación directa y presencial entrevista personal con un cuestionario estructurado, escala de estimación.

6. RESULTADOS.

PARÁMETROS	IDEAL	REAL / ACTUAL.
Comunicación.	La comunicación debe ser permanente ya que la información fluye mas precisa y las fallas pueden enmendarse.	La mayoría manifestó que no existe comunicación efectiva con sus superiores.
Entrenamiento.	Para lograr la optimización del servicio se requiere de capacitación y entrenamiento en el área de servicio al cliente.	Todos manifestaron no haber recibido capacitación en lo que tiene que ver con atención al cliente.
Motivación.	La entidad debe implementar políticas de estímulos, ya que un trabajador motivado aumenta su capacidad de producción.	Un porcentaje considerable dijo no estar motivado.
Herramientas.	La entidad debe dar todas las herramientas necesarias a los empleados pues son ellos los que están en contacto con el público.	La gran mayoría de los entrevistados dijo tener buenas herramientas para la atención al cliente.
Organizacional.	El ambiente de trabajo es muy importante a la hora de atender a los clientes lo cual facilita las actividades.	Un porcentaje manifestó no tener ese ambiente organizacional y menos a los clientes.
Puntos de Control y Verificación	La entidad debería contar con alguna estructura de control y verificación que le permita evaluar la calidad del servicio y aplicar correctivos.	No existe ningún punto de control y verificación.
Gerencia Visual	El personal debe percatarse de su entorno laboral y tomar iniciativas para proponer soluciones a los problemas que se presenten.	El total manifestó que si existe un jefe inmediato, pero que no supervisa la atención al cliente.

Objetivos.	La entidad debe crearse una percepción que sea plenamente consistente con el servicio que presta a los clientes al recibir atención y satisfacción total.	La mayoría opino que si es necesario la creación de la oficina de atención al cliente el restante de los encuestados manifestaron que con solo mejorar el servicio basta.
Procedimientos estándar	Toda entidad debe tener los procedimientos estandarizados pues así se asegura un mejor servicio.	Los empleados manifestaron que la mayoría de las actividades son estandarizadas lo cual facilita un mejor manejo.
Ética y Conducta.	La Oficina debe procurar que el personal a cargo de prestar el servicio, sea justo y honesto en la labor que desempeña.	La mayoría de los usuarios manifestaron que no son tratados justamente, y que existe personal que no tiene suficiente ética para tratar con clientes.
Accesibilidad y Disponibilidad.	La oficina debe ofrecer a su clientela la mayor atención posible a la hora de prestar el servicio, ya que si el cliente no cuenta con personal disponible para la atención se dará cuenta que no cubre sus expectativas en forma oportuna.	la mayoría opino que no existe el cubrimiento esperado por ellos.
Tecnología	Además de poseer una tecnología de vanguardia la oficina debe crear políticas como una acción que le permita el buen uso del mismo.	La mayoría manifestó estar de acuerdo con la tecnología implementada eso da mayor seguridad y agilidad.
Seguridad.	La oficina debe aumentar su seguridad esto ayuda a que los clientes se sientan más seguros.	La seguridad de la oficina es muy deficiente.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO Y / O RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se sugiere las siguientes recomendaciones:

Se propone a la oficina de la Registraduría Especial de Villavicencio evaluar los procedimientos de sus tramites en documentos e implementar un mecanismo que garantice al cliente rapidez.

De igual manera, se recomienda la capacitación del personal en cuanto a servicio de atención al cliente, esto ayuda a mejorar la atención del mismo.

Se sugiere organizar la oficina para que haya un mejor ambiente organizacional tanto para los empleados como para los clientes, donde ellos se puedan sentar a esperar los turnos.

Se recomienda al máximo que el jefe inmediato este atento a la atención de los clientes para de esta forma atender las quejas y reclamos que se presenten sobre la atención al cliente y mejorar la calidad del servicio.

Crear una oficina de atención al cliente encargada de brindar información y asesoría a las personas que requieran de sus servicios.

7.1 OBJETIVOS

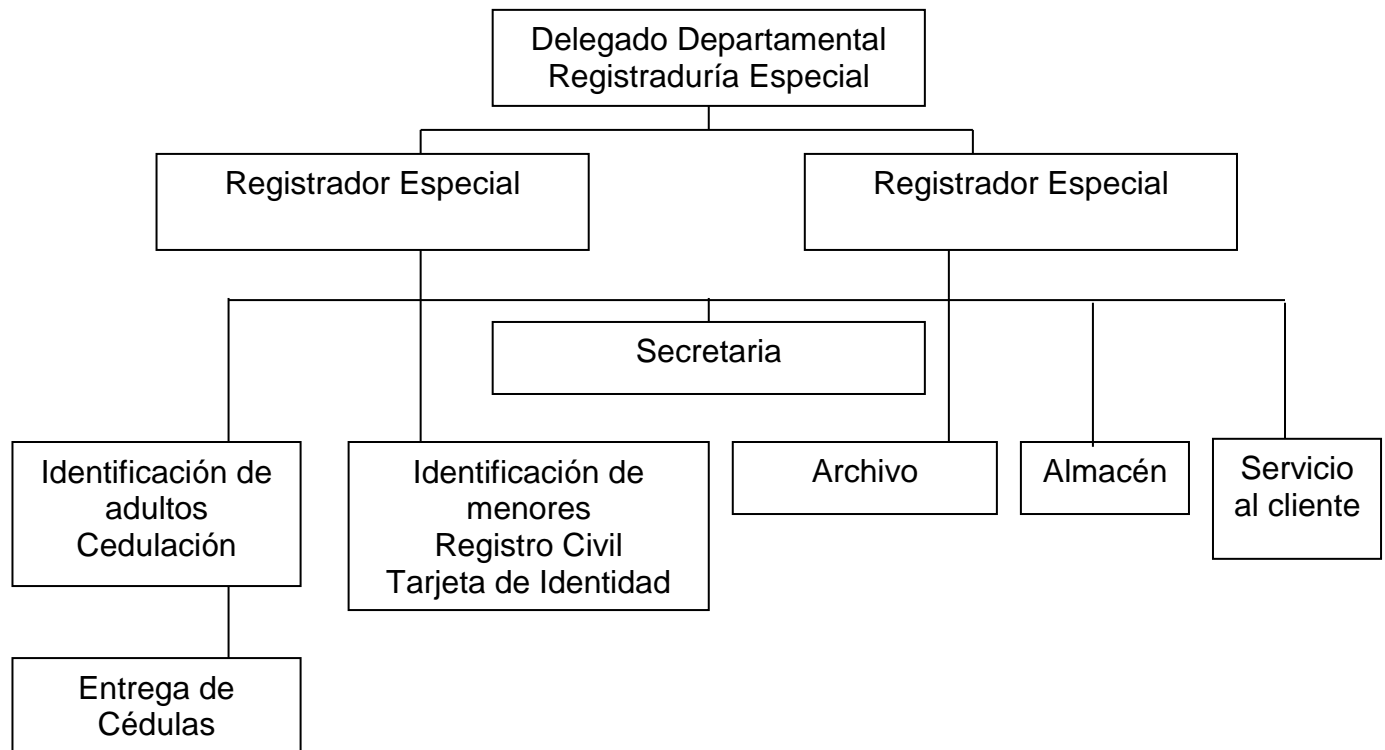
7.1.1 Objetivo General. Mejorar la atención al cliente en la Registraduría Especial del Estado Civil de Villavicencio a través de la implementación de la oficina de atención al cliente previo programa de capacitación y entrenamiento de clientes internos, adecuación de la infraestructura y los procedimientos para garantizar eficiencia y eficacia en la realización de los trámites.

7.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar las fallas más comunes que se cometen en la atención al cliente, y presentar las soluciones correspondientes.
- Evaluar y retro alimentar el proceso de atención al cliente por medio de indicadores de gestión.
- Capacitar al personal en actitud de servicio para el desarrollo del trabajo.

- Analizar los diferentes tipos de clientes y la forma adecuada de tratar a cada uno de ellos.
- Fomentar mayor compromiso, responsabilidad hacia el trabajo, más iniciativa y un mayor sentido de pertenencia.
- Practicar el seguimiento a propuestas y/o programas para lograr una mejor atención al cliente.

7.2 ORGANIGRAMA PROPUESTO



7.2.1 Talento Humano a utilizar. La propuesta para la creación de la oficina de servicio al cliente requiere de un funcionario técnico administrativo grado 02 (con nivel de estudio técnico o tecnólogo), desempeñando las funciones propias del servicio al cliente como información de trámites y documentación requerida,

orientación a los ciudadanos, atención de los reclamos y sugerencias y las demás que le sean asignadas.

La escala salarial del funcionario Técnico Administrativo grado 02 es de dos salarios mínimos legales vigentes.

El tipo de vinculación es por provisionalidad, lo cual garantiza los pagos por prestaciones de ley.

8. CONCLUSIONES

Según el análisis realizado y sobre la base de los objetivos de la investigación se establecieron las siguientes conclusiones.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la escala de estimación aplicada a los clientes de la oficina para el desarrollo del estudio, se diagnosticó la necesidad de mejorar la atención al cliente de la oficina de la Registraduría Especial de Villavicencio, para con ello mejorar la productividad.

De igual manera, mediante la escala mencionada anteriormente se pudo observar que la demora en los documentos tramitados es un factor determinante para los usuarios al momento de evaluar la entidad ya que ellos manifiestan descontento general al respecto.

Del mismo modo las quejas y reclamos se deben llevar a cabo directamente para que el cliente se sienta tranquilo al momento de formularla y no se quede en los funcionarios que presta el servicio.

Por otro lado, por medio del cuestionario realizado al personal que labora allí, se puede inferir que las instalaciones no son cómodas tanto para clientes como para los mismos funcionarios o no está correctamente distribuida.

Además se observó que el Jefe inmediato no ejerce un control al servicio de la atención al cliente en horas laborables.

Y por ultimo la evaluación de la calidad de atención al cliente de la Oficina de la Registraduría Especial de Villavicencio, busca ofrecer una alternativa factible para el mejoramiento del problema existente, esta evaluación se puede realizar a través de los indicadores propuestos.

Lo anterior nos plantea que existiendo un problema en la atención al cliente una solución factible sería la de implementar una oficina de Atención al Cliente que permita agilidad y oportunidad en el servicio en la Registraduría Especial de Villavicencio.

BIBLIOGRAFÍA

- CARDONA ORTIZ, Carlos. Elementos metodológicos y prácticos para la elaboración de un diseño investigativo. UNAD Bogotá D.C. 2.001.
- CÓDIGO ELECTORAL COLOMBIANO. Registraduría Nacional del Estado Civil.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1.991.
- CHIAVENATO, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. 1995
- GUEVARA GARZÓN, Rubiel. Documento de la estructura del proyecto de Investigación. UNAD cread acacias.
- HERNÁNDEZ, S. Metodología de la Investigación. Ediciones Mc Graw Hill Colombia. 1995
- ICONTEC “Tesis y otros trabajos de grado” Edición actualizada 2003. NTC 1486 Quinta actualización.
- KARL, A. La revolución del Servicio. Primera Edición 3R Editores. Bogotá. 1997
- LOZANO GONZALEZ, Luis Alfonso. Reseña Histórica del Registro Civil en Colombia. 1.996.
- MASAAKI, I. Como Implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (Gemba). Editorial Mc Graw Hill. Santafe de Bogota. 1998
- RÉGIMEN ELECTORAL COLOMBIANO. Normatividad de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Editorial LEGIS S.A.
- SÁNCHEZ TORRES, Carlos Ariel < Derecho Electoral Colombiano > editorial LEGIS S. A. Colombia 1.998.
- TORO R, Claudia Patricia. Metodología y proyectos de Investigación diseño- Modulo 1. Facultad de Ciencias Administrativas UNAD 1.998.

ANEXO A
CUESTIONARIO.

Estimado Sr.(a):

El siguiente cuestionario, de carácter confidencial, está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto al servicio al cliente en la Registraduría Especial de Villavicencio.

Agradeciendo su colaboración:

Luis Alberto Dueñas Reyes.

Maria Genith Cifuentes Florido.

Sandra Milena Santiago Arias.

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LA
REGISTRADURIA ESPECIAL DE VILLAVICENCIO.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) su respuesta.

1- ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en su aspecto laboral?.

SÍ_____ NO_____

1. ¿Recibe capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente una atención optima?.

SÍ_____ NO_____

2. ¿Se siente motivado a través de incentivos como cursos, promociones y ascensos que ofrece la entidad?.

SI_____ NO _____

3. ¿Tiene las herramientas necesarias para brindar una buena atención a los clientes?.

SÍ_____ NO_____

4. ¿Su sitio de trabajo ofrece un buen ambiente laboral?.

SÍ_____ NO_____

5. ¿Cuenta la oficina con un departamento de control y verificación tanto de materiales como del proceso de atención al cliente?.

SÍ_____ NO_____

6. ¿Posee un jefe inmediato el cual supervisa constantemente su trabajo?.

SÍ_____ NO_____

7. ¿Considera necesaria la implementación y diseño de una oficina de atención al cliente que conlleve al cumplimiento de los objetivos?.

SÍ_____ NO_____

8. ¿Existe un procedimiento estandarizado dentro de la entidad?.

SÍ_____ NO_____

ANEXO B

CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA REGISTRADURIA ESPECIAL DE VILLAVICENCIO.

Lea cuidadosamente cada valor y marque con una (X) la respuesta que usted considere.

VALORES	1 Muy Malo	2 Malo	3 Regular	4 Bueno	5 Excelente
Ubicación de la Oficina.					
Vías de acceso.					
Seguridad.					
Comodidad de las Instalaciones.					
Tecnología aplicada					
Disponibilidad del Personal para el servicio.					
Agilidad en el Servicio.					
Ética de los Empleados.					
Conocimiento de las labores por parte de los Empleados.					
Manejo de Quejas y reclamos.					
Demora en los Documentos tramitados.					